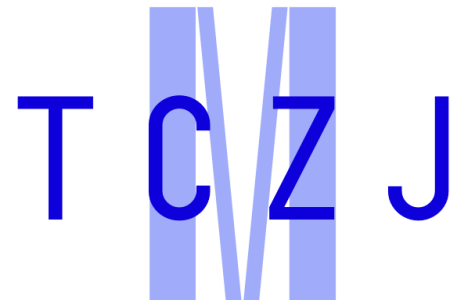


MUNI  
FILOZOFICKÁ  
FAKULTA



# TCZJ27 Tlumočnické dovednosti II

Mgr. Ivana Kupčíková, DiS.

podzim 2021

# Zpětná vazba

## Terminologický přehled:

- sharing,
- review,
- reflexe / sebereflexe,
- zpětná vazba,
- supervize,
- mentoring,
- peer konzultace,
- debriefing...

# Zpětná vazba

## Sharing

- Vzájemné sdílení emocí vyvolaných předchozí událostí, akcí, zážitkem, zkušeností... bez dalšího rozboru.

Sharing typu semafor, teploměr, emotikony, jedno slovo, počet bodů ukázáním na prstech aj.

Typicky v zážitkové pedagogice.

# Zpětná vazba

## Review

- Termín z oblasti zážitkové pedagogiky, outdoorových kurzů. Může znamenat první, popisnou část zpětnovazebního procesu. Krok za krokem procházíme fáze aktivity.

# Zpětná vazba

## Reflexe

- Termín, jehož nevýhodou je jeho víceznačnost. Používá se především v zážitkové pedagogice. Jedná se o řízený proces hodnocení aktivity ve skupině zúčastněných, který využívá informací ze zpětné vazby k hledání širších souvislostí a významů.
- Akcent na sebepozorování, zaměření na vlastní vědomí a prožitky.

# Zpětná vazba

## Zpětná vazba

- Většinou chápána v kontextu práce. Často jako součást supervize týmů a pracovních skupin.
- Nahlíží na člověka z pohledu nadřízeného, kolegy, podřízeného, sebe sama nebo jiných osob z pracovního okolí. Z pohledu firmy by mělo být cílem objevit kompetence, potenciál a ten dokázat dlouhodobě využít.

# Zpětná vazba

## Supervize

- Nástroj pro řízený pracovní růst za přítomnosti supervizora.
- Supervizor má být průvodcem, který pomáhá supervidovanému jedinci, týmu, skupině či organizaci vnímat a reflektovat vlastní práci a vztahy, nacházet nová řešení problematických situací. Supervize může být zaměřena na prohloubení prožívání, lepší porozumění dané situaci, uvolnění tvořivého myšlení a rozvoj nových perspektiv profesního chování. Současně může být supervize také modelem učení.

# Zpětná vazba

**Supervize** - individuální,  
- skupinová.

**Individuální supervize** - strukturovaný kontakt supervizora s jednou osobou. Supervizor a supervidovaný spolu během prvního setkání sestavují dohodu, ve které je specifikována podoba jejich spolupráce (pravidla, cíle supervize, její hranice). Dobré mít písemně. Na závěr oboustranné zhodnocení naplnění zakázky.

**Skupinová supervize** – obdobné, ale vliv dynamiky skupiny.



# Zpětná vazba

## **Supervize - Česká komora tlumočnicků znakového jazyka**

Vyžádaná zpětná vazba:

- Supervize „živého“ tlumočení,
- supervize audio/video záznamu.
  
- Slyšící supervizor x neslyšící supervizor.

Hodina 400Kč., členové Komory 20% sleva.

# Zpětná vazba

## Mentoring

- Profesionální vztah dvou osob: mentora a mentorovaného. Mentor zde funguje jako průvodce.
- V ČR interní nebo mezifiremní. Předávají se profesní znalosti a dovednosti. Může se jednat např. o vztah mezi zkušeným a novým zaměstnancem, nebo vztah mezi dvěma zkušenými zaměstnanci, kteří si předávají specifickou dovednost v určité oblasti.
- S mentoringem se můžeme setkat na úrovni podpory mladých lidí, a to jak v oblasti zájmů, volného času.

# Zpětná vazba

## Peer konzultace

- „peer“ – vrstevník.

V ČR termín zaveden hlavně v souvislosti s drogovou problematikou později s problematikou duševního onemocnění.

- Člověk, který prošel podobnou situací, má obdobné zájmy, věkově bližší... a zároveň ze situace našel cestu, do té míry, že může podat pomocnou ruku ostatním.

# Zpětná vazba

## Debriefing

- Řízené zpracování předchozího zážitku pomocí otázek. Důraz je kladen na vyřešení aktuální (krizové) situace, méně na učení a přenos do budoucna.
- Termín používají organizace zabývající se krizovou intervencí (Linka bezpečí, Člověk v tísni...) , které navazují na metodiku převzatou z Velké Británie.

# Proč chtít zpětnou vazbu?

## **Kdo poskytuje ZV:**

- ujasnění svých postřehů, názorů, hlavních momentů (+, -)

## **Kdo přijímá ZV:**

- získá pohled zvenčí (utvrzení ve správném, popř. možnost korekce)

## **Profese, pracovní tým, organizaci, instituci, společnosti...**

- otevřená atmosféra, dosažení společných cílů

# Zpětná vazba

- vyžádaná x nevyžádaná,
- průběžná x závěrečná,
- s technikou, pomůckami... nebo bez

# Zásady zpětné vazby

- Plánovaná (vhodné místo, čas),
- pravidelná,
- připravená (osnova, příklady),
- stručná a srozumitelná,
- věcná a konkrétní (měla by se týkat pozorovaných projevů),
- vyvážená,
- nepoužívat hodnotící jazyk, komunikace pod kontrolou (emoce)
- osobní (ne po telefonu, mailu),

# Zásady zpětné vazby

- zpětná vazba na věci, s nimiž daný člověk může něco udělat,
- zaměřená na řešení, alternativy,
- otevřenost názorům, postojům (umění naslouchat, perspektivy),
- motivující k sebereflexi vlastního myšlení a jednání,
- dodržující zásady slušné komunikace (oční kontakt, neskákat do řeči...).



## Zdroje + doporučené zdroje

- REITMAYEROVÁ, E., BROUMOVÁ, V. *Cílená zpětná vazba: metody pro vedoucí skupin a učitele*. 3.vyd., Praha: Portál, 2015. ISBN 987-80-262-0988-1
- ALLHOFF, D. W., ALLHOFF, W. *Rétorika a komunikace*. 14.vyd., Praha: Grada Publishing, a. s., 2008. ISBN 987-80-274-2283-2
- BILINSKI, W. *Velká kniha rétoriky. Jak s jistotou a přesvědčivě vystupovat při každé příležitosti*. 1.vyd., Praha: Grada Publishing, a. s., 2011. ISBN 987-80-274-3905-2
- Zpětná vazba [online]. Dostupné z <http://www.silnestranky.cz/clanky/zpetna-vazba.aspx> 20.10.2017

## Zdroje + doporučené zdroje

- Supervize. Stránky pro supervizory a supervidované [online]. Dostupné z <http://www.supervize.eu/o-supervizi/co-je-supervize/> 20.10.2017
- Česká asociace mentoringu [online]. Dostupné z <http://www.asociacementoringu.cz/mentoring/> 20.10.2017